תעלומה בקניון

מנוי של "אינטרנט בזק בינלאומי" גילה חיובים של אלפי שקלים על קניות שלא ערך בקניון של ISDNET. הכסף הוחזר לבסוף, אבל עדיין לא ברור מה באמת קרה

דו"ח אמין

עידו אמין

רבות אנו שומעים על פקפוקים בקשר למסחר האלקטרוני. האם הוא בטוח לקונים? האם הוא באמת נוח? ומה יקרה אם יחייבו אותי בטעות? את א' חייבו בטעות, באלפי שקלים, אבל זה לא קשור למסחר אלקטרוני, מסיבה פשוטה: א' כלל לא קנה דבר באינטרנט. הקניון הווירטואלי של ISDNET מציע לגולשים לרכוש בו מכל טוב. הוא מאובטח כיאות, ואף מעבר לכך, במערכת האבטחה SET של ויזה. הוא מופעל על ידי תוכנה פרי פיתוח בלעדי, המיועדת לשיווק בעולם כולו. למרות זאת, בימים אלה התברר כי יש חשד לפריצה למערכת הקניון, או לפחות לאי סדרים במנגנון החיוב של קניות בקניון הווירטואלי, שאירעו בחודשים ינואר ופברואר 1999. כתוצאה מאי סדרים אלו חויב גולש בסכומים של אלפי שקלים בגין רכישות שאותן לא ביצע מעולם.

הגולש הוא א', והוא חפץ בעילום שמו בין השאר כי הוא נבוך: זו הפעם השנייה בתוך כחצי שנה שהוא נופל קרבן לחיוב לא תקין על ידי חברת אינטרנט. א' הוא מפליטי חברת ישראקום שנסגרה לפני כמה חודשים, אבל קצת לפני הסגירה גבתה מראש סכום של מאות שקלים בחיוב ישיר של חשבון הבנק של מנוייה. דבר זה נעשה, לדברי א', ללא כל הודעה מוקדמת או סיבה נראית לעין, זולת אולי מצוקתה הכספית של החברה.

אבל למה לדוש שוב בזיכרונות מרים? ישראקום נסגרה, ומנוייה הועברו ל-ISDNET. לא' אין בכלל מודם ISDN. אולי כדאי היה לו לנצל את ההזדמנות ולעבור לטכנולוגיה העתידנית של האלמנט החמישי של ISDNET, אבל לא עבר זמן רב והנה שוב עבר הספק שלו לבעלות חדשה: ISDNET החליפה ידיים ועברה לידי בזק בינלאומי.

בערב חג הפסח השנה התנהל דיון תקציבי בבית משפחת א', שבמהלכו נופף א' בדפי החשבון מהבנק שלו על מנת להוכיח את המצוקה לאשתו. "תראי איזה מינוס יש לי", הוא אמר, ובזה היה מסתיים הדיון אלמלא הציצה אשתו בדפי הבנק, וגילתה חיוב לא מוסבר בסך 2,040 שקלים מחברת האינטרנט ISDNET, הנמצאת בידי "אינטרנט בזק בינלאומי". במקום החיוב הרגיל של כמה עשרות שקלים לחודש, גילתה בדיקה אחורה של דפי החשבון חיובים לא ברורים שבוצעו בחשבון: 439 שקלים בינואר, 467 שקלים באמצע פברואר, ו־2040 שקלים בסוף אותו חודש. תחושתו של א' היתה, לדבריו, ש"מרוקנים לי את החשבון. ככל הידוע לי, הם היו יכולים להמשיך ולמשוך מהחשבון שלי גם עשרות אלפים", אמר לי.

החיוב המצטבר והלא צפוי של כ־2,500 שקלים הכניס את חשבון הבנק של א' למצב קשה, ערב החג. אם בימים רגילים קשה להסביר לבנקאי שלך שחויבת בטעות, הפעם היה זה קשה במיוחד נוכח העובדה שלא' מעולם לא נשלחה חשבונית או קבלה, לא על דמי המנוי הרגילים – וודאי וודאי שלא על טעויות בחישוב.

א' פנה מיד לבזק בינלאומי כדי לברר את העניין, אבל הבירור היה מורכב, וארך מספר שבועות. במהלך הבירור הועלו בפני א' סברות שונות: אולי מישהו קנה בעזרת הסיסמה שלו, ואולי מדובר בטעות מסתורית. את גובה הסכום

הצג שא' לא קנה בקניון ISDN

שהוצא ממנו ללא הסבר ידע א' לפי דפי חשבון הבנק שלו, אבל לא הצליח לקבל אמדן של הסכום מחברת האינטרנט ולכן גם לא קיבל מיד את הסכום כולו בחזרה. הערכת "אינטרנט בזק בינלאומי" בקשר להחזר נמסרה לו באופן סתמי דרך הטלפון, ללא פירוט הקניות ופרטי האירועים, ונשלח אליו צ'ק על סך 2000 שקלים, ללא פירוט. הסכום שבצ'ק לא כיסה את הנזק.

רק שלושה וחצי שבועות לאחר פנייתו של א' – "אחרי התרגזויות רבות ואחרי שהראיתי שאני רותח", ולאחר שאיים כי יפנה לתקשורת ואף פנה אלינו – הגיעו אליו חשבוניות וקבלות מדויקות בכתב, וכן צ'ק נוסף על סך 700 שקלים.

מהחשבוניות למדנו כי החגיגה על חשבונו של א' כללה מוניטור 17 אינץ' של מ.א.ג., משחק "סטאר וורז", משחק "האימפריה הרומית", משחק "דיון", ועוד – סך כל הקניות שבוצעו נאמדו ב־2,584 שקלים. סכום זה הוחזר לו בתוספת כמאה שקלים הוצאות ריבית. כן הוצע לא' פיצוי של כמה חודשי גלישה ללא תשלום. כמה בדיוק? על כך מתנהל כעת משא ומתן.

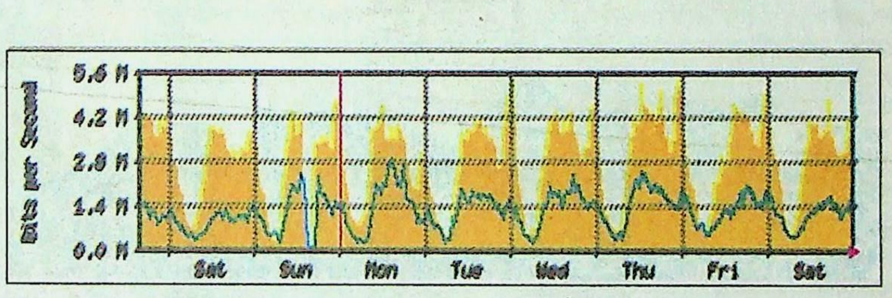
איך זה קרה

אבל שאלה מעניינת נותרה פתוחה, והיא: האם מדובר בטעות, ואם כן – באיזו טעות מדובר? האם ייתכן שסחורה הוזמנה, סופקה וחויבה בלי שא' ידע על כך דבר וחצי דבר? ואם מדובר בטעות – האם ייתכן שטעות כזו תתרחש בלי שאיש פרט למנוי יידע על כך? דוברת "אינטרנט בזק בינלאומי", שאליה פנינו, הפנתה אותנו לחברת ISDNET, שמסתבר כי היא עדיין חיה ופועלת, לא כספק אינטרנט, אלא כמנהלת ומפתחת של אותו קניון וירטואלי שאליו מגיעים גולשי "אינטרנט בזק בינלאומי" (והיום הוא נקרא http://www.canyon.co.il).

הקניון מנוהל באמצעות תוכנה חדשנית לניהול קניונים וחיוב על ידי ספקי אינטרנט, העומדת להיות מוכרזת בקרוב בשוק הבינלאומי. הקניון עצמו, ככתוב בשערו, הוא "מבית כור וגלובס", והוא מאובטח ומוגן אפילו על יד מערכת SET, המערכת המתקדמת של חברת ויזה. אבל העובדה היא שמנויי ISDNET (כיום מנויי "אינטרנט בזק בינלאומי") שרוצים לקנות בו אינם צריכים אלא להקליד את ססמת הכניסה שלהם לאינטרנט. במקרה של א' מדובר בסיסמה שכבר עברה ידיים של שלושה ספקי אינטרנט. האם דלפה סיסמתו באחד משלבי העברת הבעלות?

ועוד: לא' היו קשי התחברות, והוא נזקק לעזרת התמיכה הטכנית. לדבריו, במהלך קשריו עם התמיכה של "אינטרנט בזק בינלאומי" הוא נשאל לא אחת על יד עובדי החברה לססמתו. האם זה קשור? כשהבאתי את הדברים לידיעת השירות הטכני של "אינטרנט בזק בינלאומי", נאמר לי באופן חד-משמעי כי לעולם אין הם מבקשים ססמה מהמשתמשים. מאידך גיסא, הם לא גילו עניין בחקירת הטענה, טענו כי אין הם רואים את עצמם צד לבעיה, והפנו אותי למפעילי קניון ISDNET. בקניון אמר לי הסמנכ"ל אבי לוי: "המערכת שלנו מופרדת ממערכת החיוב, המופעלת על ידי אינטרנט בזק בינלאומי. כאשר נמסר לנו על הבעיה, איתרנו תוך 10 דקות שמדובר בטעות". אלא שעד לסגירת הגיליון טרם הסתיימה הבדיקה הפנימית שנועדה לתת מענה לשאלה: איך קרתה הטעות?

אז האם היה פה גנב אלמוני? באג משתולל? ואולי סתם טעות אנוש? הדבר הראוי ביותר לציון בכל הפרשה הוא, שלאיש לא ממש דחוף לדעת. אחרי ארבעה חודשים של סדרת גניבות או טעויות, אחרי חשיפתן הפיננסית והתקשורתית, אחרי השבת הכסף, אחרי שנשמעת טענה המעלה חשד בדבר ניצול ססמאות על יד עובדי החברה – אין עדיין תשובה לשאלה: מה, בעצם, קרה פה?



מעקב: שדרוג במחלף האינטרנט הישראלי

לפני כתשעה חודשים דיווחנו על הפקק במחלף האינטרנט הישראלי, שהוא מעין מרכזיה מקומית המתוחזקת על ידי איגוד האינטרנט הישראלי ומחברת בין ספקי האינטרנט בישראל. המחלף, שנועד להאיץ את הגלישה בתוך ישראל, הפך לבומרנג משום שקווי הגישה של הספקים אל המחלף היו פקוקים. היו בין הספקים כאלה שהמתינו לשדרוג המחלף לטכנולוגיה חדישה של ATM, אם כי לבסוף הובהר לכולם שהבעיה חמורה מכדי להמשיך ולחכות ל־ATM, ונמצאו פתרונות ביניים.

כל זה הפך בימים אלה לנחלת העבר: המחלף שודרג לטכנולוגיית ATM המאפשרת להתחבר למחלף בקווים רחבים בהרבה משהיה נהוג עד כה. אינטרנט זהב ונטוויז'ן התחברו למחלף בשבועות האחרונים בקווים ברוחב של 10 מ"ב כל אחת. לשם השוואה, לפני תשעה חודשים דובר על הרחבה מ-2 מ"ב ל-4 מ"ב. אז אם הרגשתם בשיפור במהירות הגלישה בימים האחרונים, עכשיו אתם יודעים למה.